



**ANALISIS KECEPATAN LAYANAN, VARIASI PRODUK,  
DAN CITRA PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH BRI UNIT WELAHAN JEPARA**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**SANTI AYU LESTARI**

NIM. 2012-11-197

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2015**

ANALISIS KECEPATAN LAYANAN, VARIASI PRODUK,  
DAN CITRA PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
NASABAH BRI UNIT WELAHAN JEPARA

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2015

Mengetahui,

Ketua ProgDi

Pembimbing I

**NOOR AZIS, SE, MM**  
NIS. 0610701000001179

**Drs. H. TAUFIK, MS, MM**  
NIP. 19500411 1980031 001

Mengetahui,  
Dekan

Pembimbing II

**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIS. 0610702010101021

**RATNA YULIA WIJAYANTI, SE, MM**  
NIS. 0610701000001168

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto :

**Mereka itulah orang yang dibalasi dengan martabat yang tinggi (dalam surga) karena kesabaran mereka dan mereka disambut dengan penghormatan dan ucapan selamat di dalamnya.**

(Q.S. Al-Furqaan; 75)

**Barang siapa yang taat kepada Allah dan Rasul-Nya dan bertaqwa kepada-Nya, maka mereka adalah orang-orang yang mendapat kemenangan.**

(QS. An-Nuur ayat 52)

**PERSEMBAHAN :**

- 1. Kedua Orangtuaku**
- 2. Saudaraku**
- 3. Teman-teman**
- 4. Almamater UMK**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, hidayah dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **ANALISIS KECEPATAN LAYANAN, VARIASI PRODUK, DAN CITRA PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BRI UNIT WELAHAN JEPARA** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
2. Bapak Drs. H. Taufik, MS, MM, Dosen pembimbing I yang telah membimbing selama proses bimbingan skripsi selama ini.
3. Ibu Ratna Yulia Wijayanti, SE, MM, Dosen pembimbing II yang juga telah membimbing selama proses bimbingan skripsi selama ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.
5. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk bersedia membantu pengisian kuesioner dalam penelitian.
6. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku yang telah memberikan bantuan do'a restu dorongan dan bantuan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai.

7. Pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun untuk penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan skripsi ini masih belum sempurna, karena itu kritik dan saran bersifat konstruktif sangat diharapkan dari segenap pembaca demi kesempurnaan. Akhirnya semoga skripsi ini ada guna dan manfaat. Amin.

Kudus, 2015

Penulis

Santi Ayu Lestari  
NIM. 2012-11-197



## ABSTRAK

### **ANALISIS KECEPATAN LAYANAN, VARIASI PRODUK, DAN CITRA PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BRI UNIT WELAHAN JEPARA**

**Santi Ayu Lestari**  
**NIM. 2012-11-197**

**Pembimbing 1. Drs. H. Taufik, MS, MM**  
**2. Ratna Yulia Wijayanti, SE, MM**

Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak bisa maksimal apabila pihak manajemen bank tidak mengetahui perilaku nasabah. Variasi merupakan rangkaian yang dapat berkembang secara kontinyu untuk mencapai profitabilitas tertentu tanpa adanya satu ketergantungan pada satu macam produk jasa. Citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang di dalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberikan manfaat yang lebih berarti bagi orang lain.

Penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian dengan hipotesis. Variabel independen penelitian adalah kecepatan layanan, variasi produk, dan citra perusahaan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Jenis data meliputi data primer, dan data sekunder. Populasi sebanyak 814 nasabah, dengan rumus slovin didapatkan sampel sebanyak 89 responden. Pengolahan data menggunakan skoring. Uji instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi, pengujian secara parsial (uji t), pengujian secara berganda (uji F), Analisis Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*).

Dari hasil analisis data yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kecepatan layanan, variasi produk, dan citra perusahaan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI unit Welahan Jepara baik secara parsial maupun berganda.

Kata Kunci : Kecepatan layanan, Variasi produk, Citra perusahaan, Kepuasan Nasabah.

## ABSTRACT

### *ANALYSIS OF SPEED VARIATIONS ON PRODUCTS, SERVICES, AND CORPORATE IMAGE IN THE CUSTOMER SATISFACTION IN BRI UNIT WELAHAN JEPARA*

*Santi Ayu Lestari  
NIM. 2012-11-197*

*The supervisor 1. Drs. H. Taufik, MS, MM  
2. Ratna Yulia Wijayanti, SE, MM*

*The speed of service given to the customer could not have a maximum when the bank's management did not know of customer behavior. Is a series of variations that can be developed continuously to achieve profitability given the absence of a dependence on one type of service product. A good corporate image is intended so that the company can stay alive and people in it continue to develop creativity even more meaningful benefit for others.*

*This research can be classified as a research hypothesis. The independent variable is the speed of research services, product variations, and corporate image. The dependent variable in this study is the customer satisfaction. Data types include primary data and secondary data. A population of 814 slovin formula, with the client obtained samples as much as 89 respondents. Data processing using scoring. Test instruments with test validity and reliability. Analysis of the use of regression analysis, the test was partially (t-test), multiple testing (test F), analysis of the coefficient of Determination (Adjusted R Square).*

*From the results of the data analysis being done can be drawn the conclusion that the speed of service, product variations, and the image of the company has a significant positive influence on satisfaction clients BRI unit Welahan Jepara both partial and multiple.*

*Keywords: speed variation of the product, service, corporate image, Customer Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABTSRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Kecepatan Layanan .....	7
2.1.1. Pengertian Kecepatan Layanan .....	7
2.1.2. Dimensi Kecepatan Layanan .....	8
2.1.3. Indikator Kecepatan Layanan .....	9
2.2. Variasi Produk .....	10
2.2.1. Pengertian Variasi Produk .....	10



	Halaman
2.2.2. Dimensi Variasi Produk .....	10
2.2.3. Indikator Variasi Produk .....	12
2.3. Citra Perusahaan .....	12
2.3.1. Pengertian Citra Perusahaan .....	12
2.3.2. Pentingnya Citra Bagi Sebuah Perusahaan .....	14
2.3.3. Tujuan dalam Mengelola Citra Perusahaan .....	15
2.3.4. Indikator Citra Perusahaan .....	16
2.4. Kepuasan Nasabah .....	17
2.4.1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	17
2.4.2. Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	17
2.4.3. Teori Kepuasan Nasabah .....	19
2.4.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	19
2.4.5. Indikator Kepuasan Nasabah .....	20
2.5. Hubungan antar Variabel .....	20
2.6. Tinjauan Penelitian Sebelumnya .....	22
2.7. Kerangka Pikir .....	25
2.8. Hipotesis .....	27
<b>BAB. III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	28
3.2. Variabel Penelitian .....	28
3.2.1. Jenis dan Variabel Penelitian .....	28
3.2.2. Definisi Operasional .....	29
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	30

	Halaman
3.4. Populasi dan Sampel .....	31
3.5. Pengumpulan Data .....	32
3.6. Uji Instrumen .....	32
3.6.1. Uji Validitas .....	32
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	36
3.7. Pengolahan Data .....	37
3.8. Analisis Data .....	38
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	38
3.8.2. Analisis Kuantitatif .....	38
3.8.2.1. Analisis Regresi .....	38
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	42
4.1.1. Sejarah Singkat Berdirinya BRI .....	42
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	46
4.1.3. Produk yang Ditawarkan oleh BRI Unit Welahan Jepara .....	47
4.2. Penyajian Data .....	49
4.2.1. Identitas Responden .....	49
4.2.2. Analisis Deskripsi Variabel .....	51
4.3. Penyajian Data .....	56
4.3.1. Analisis Regresi Berganda .....	56
4.3.2. Uji Hipotesis .....	58
4.4. Pembahasan .....	61
4.4.1. Pengaruh Kecepatan Layanan terhadap Kepuasan .....	56

	Halaman
Nasabah .....	62
4.4.2. Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Nasabah .....	62
4.4.3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah .....	63
4.4.4. Perbedaan penelitian dengan Penelitian Terdahulu....	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	22
3.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kecepatan Layanan .....	33
3.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Variasi Produk.....	34
3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan .....	34
3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	35
3.5. Hasil Analisis Reliabilitas .....	36
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.2. Hasil Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian Konsumen .....	68
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
4.4. Penjelasan Responden terhadap Variabel Kecepatan Layanan. ....	51
4.5. Penjelasan Responden terhadap Variabel Variasi Produk ...	52
4.6. Penjelasan Responden terhadap Variabel Citra Perusahaan .	53
4.7. Penjelasan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah .....	55
4.8. Hasil Estimasi Regresi .....	56
4.9. Hasil Uji Parsial (t test) .....	58
4.10. Hasil Uji Berganda (F test) .....	6

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Rincian Pengambilan Responden .....	32
3.1. Kerangka Pikir .....	26
4.1. Penerapan Kerangka Pemikiran Pengaruh Analisis Kecepatan Layanan, Variasi Produk, dan Citra Perusahaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah BRI Unit Welahan Jepara .....	64

